



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

**ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE REQUERIMIENTOS
A TRAVÉS DEL SISTEMA DISTRITAL
DE QUEJAS Y SOLUCIONES
ABRIL DE 2018**

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

BOGOTÁ D.C. MAYO DE 2018

Carrera 8 No. 10 - 65
Código Postal: 111711
Tel.: 3813000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

2212100-FT-177 Versión 04

TABLA DE CONTENIDO

1. Resumen global peticiones ciudadanas Distrito Capital.
2. Gestión de peticiones por sectores Distrito Capital.
 - 2.1. Registro de peticiones por sectores y entidades
 - 2.2. Variación en el registro de peticiones por sector
 - 2.3. Gestión de respuesta por sectores
 - 2.4. Temas y subtemas más reiterados por sector
 - 2.5. Tiempos promedio de gestión por sectores y tipologías
 - 2.6. Seguimiento a peticiones vencidas por sector
3. Clasificación de peticiones por tipología
4. Canales de interacción
5. Calidad del requirente
6. Condición del peticionario
7. Participación por tipo de peticionario
8. Participación por localidades del D.C.
9. Utilización del sistema de gestión de peticiones por estrato socioeconómico
10. Peticiones de veedurías ciudadanas
11. Cumplimiento Decreto 371 de 2010
12. Recomendaciones

INTRODUCCIÓN

El Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, es una herramienta virtual donde la ciudadanía puede interponer sus quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones, denuncias por posibles actos de corrupción, o peticiones en general, que puedan afectar sus intereses o los de la comunidad, con el objeto de que las Entidades Distritales emitan respuesta oportuna o den inicio a una actuación administrativa según sea el caso, contribuyendo a mejorar los índices de satisfacción de la ciudadanía frente a los servicios recibidos.

De conformidad con las disposiciones legales vigentes y en concordancia con lo establecido en el Art. 76 de la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción), la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., fijó lineamientos para atender y hacer seguimiento a los requerimientos presentados por la ciudadanía, a través de los diferentes canales de interacción dispuestos por la Administración Distrital.

Así mismo, teniendo en cuenta el Artículo 3 del Decreto 371 del 2010 por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia, y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital, se dio orientación a todas las entidades del Distrito para registrar en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, todos los requerimientos que interpone la ciudadanía con el objeto de tener una sola herramienta de gestión de los mismos para la administración, seguimiento, control de tiempos y calidad de las respuestas.

A continuación, se presenta la gestión de peticiones ciudadanas registradas durante el mes de abril a través del Sistema de Gestión de Peticiones, mostrando la variación en el registro de peticiones, gestión de respuesta, temas y subtemas más reiterados, tiempos promedio de gestión, seguimiento a peticiones vencidas, clasificación de peticiones por tipologías, canales de interacción, calidad del requirente, condición del peticionario, participación por tipo de peticionario, participación por localidades, utilización por estrato socio-económico, peticiones de veedurías ciudadanas, cumplimiento del Decreto 371 de 2010, entre otros.

**ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE REQUERIMIENTOS
A TRAVÉS DEL SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES**

1. Resumen global peticiones ciudadanas D.C.

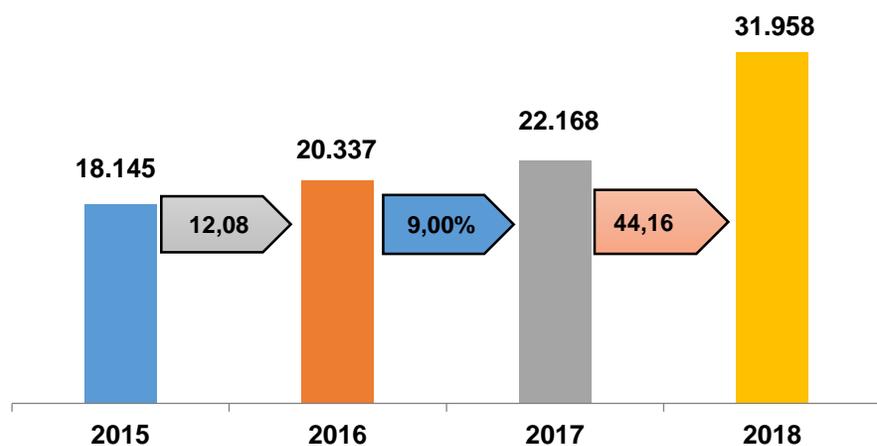
A continuación, se muestran las cifras consolidadas de peticiones registradas en el Sistema de Gestión de Peticiones, entre el año 2014 a 2018 (corte 30 de abril), las cuales permiten comparar el número de peticiones ciudadanas registradas en el mes de marzo, con cifras de meses y años anteriores:

CONSOLIDADO PETICIONES REGISTRADAS									
PERIODO	2014	2015	2016	2017	2018	Diferencia 2018 - 2017		Diferencia frente al mes anterior	
						No	Porcentaje	No	Porcentaje
Enero	12.117	13.930	15.039	17.643	22.381	4.738	26,85%	1.984	9,73%
Febrero	17.371	20.585	20.458	22.657	29.728	7.071	31,21%	7.347	32,83%
Marzo	18.067	19.991	18.233	25.375	26.802	1.427	5,6%	(2.926)	-9,84%
Abril	18.074	18.145	20.337	22.168	31.958	9.790	44,2%	5.156	19,24%
Mayo	17.448	18.906	21.583	30.755					
Junio	14.449	18.157	21.012	27.382					
Julio	18.112	24.734	17.127	25.729					
Agosto	17.123	17.735	20.342	27.799					
Septiembre	20.760	20.193	21.141	26.442					
Octubre	19.483	19.192	17.725	26.339					
Noviembre	15.886	18.061	20.442	26.378					
Diciembre	14.107	13.990	17.334	20.397					
TOTAL	202.997	223.619	230.773	299.064	110.869				

Tabla 1. Consolidado peticiones registradas desde 2014 al 2018
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 02/05/2018

La Tabla No 1 y la Gráfica No 1, dejan ver que en abril se registraron 31.958 peticiones en el Sistema de Gestión de Peticiones, presentando un aumento de 5.156 peticiones (19,24%) comparado con las peticiones registradas en marzo del mismo año; a su vez, esta cifra refleja un aumento del 44,2% (9.790 peticiones) con respecto a las registradas en el mismo mes del año anterior.

**COMPORTAMIENTO DE REQUERIMIENTOS
AL PERIODO (MARZO) AÑOS 2015 - 2018**



Gráfica 1. Comparativo N° peticiones registradas en abril, de 2015 a 2018
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 02/05/2018

La Tabla No 2 muestra el seguimiento y control del número de requerimientos registrados mes a mes, por número de consecutivo en el periodo 2016 a 2018:

CONSECUTIVOS SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES					
AÑO 2016					
PERIODO	FECHA INICIAL	FECHA FINAL	CONSECUTIVO INICIAL	CONSECUTIVO FINAL	PETICIONES INGRESADAS
ENERO	01/01/2016	31/01/2016	12016	150392016	15.039
FEBRERO	01/02/2016	29/02/2016	150402016	354992016	20.458
MARZO	01/03/2016	31/03/2016	355002016	537442016	18.233
ABRIL	01/04/2016	30/04/2016	537452016	740862016	20.337
MAYO	01/05/2016	31/05/2016	740872016	956722016	21.583
JUNIO	01/06/2016	30/06/2016	956732016	1166882016	21.012
JULIO	01/07/2016	31/07/2016	1166892016	1338162016	17.127
AGOSTO	01/08/2016	31/08/2016	1338172016	1541592016	20.342
SEPTIEMBRE	01/09/2016	30/09/2016	1541602016	1753042016	21.141

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

OCTUBRE	01/10/2016	31/10/2016	1753052016	1930302016	17.725
NOVIEMBRE	01/11/2016	30/11/2016	1930312016	2134762016	20.442
DICIEMBRE	01/12/2016	31/12/2016	2134772016	2308132016	17.334
AÑO 2017					
ENERO	01/01/2017	31/01/2017	12017	177662017	17.643
FEBRERO	01/02/2017	29/02/2017	177672017	404232017	22.657
MARZO	01/03/2017	31/03/2017	404242017	658222017	25.375
ABRIL	01/04/2017	30/04/2017	658232017	880072017	22.168
MAYO	01/05/2017	31/05/2017	880082017	1187862017	30.755
JUNIO	01/06/2017	30/06/2017	1187872017	1461772017	27.382
JULIO	01/07/2017	31/07/2017	1461782017	1719142017	25.729
AGOSTO	01/08/2017	31/08/2017	1719152017	1997792017	27.799
SEPTIEMBRE	01/09/2017	30/09/2017	1997802017	2262352017	26.442
OCTUBRE	01/10/2017	31/10/2017	2262362017	2525792017	26.339
NOVIEMBRE	01/11/2017	30/11/2017	2262362017	2525792017	26.378
DICIEMBRE	01/11/2017	30/11/2017	2262362017	2525792017	20.397
AÑO 2018					
ENERO	01/01/2018	31/01/2018	12018	223842018	22.381
FEBRERO	1/02/2018	28/02/2017	223852018	521182018	29.728
MARZO	1/03/2018	31/03/2018	521192018	789232018	26.802
ABRIL	01/04/2018	30/04/2018	789242018	1108852018	31.958

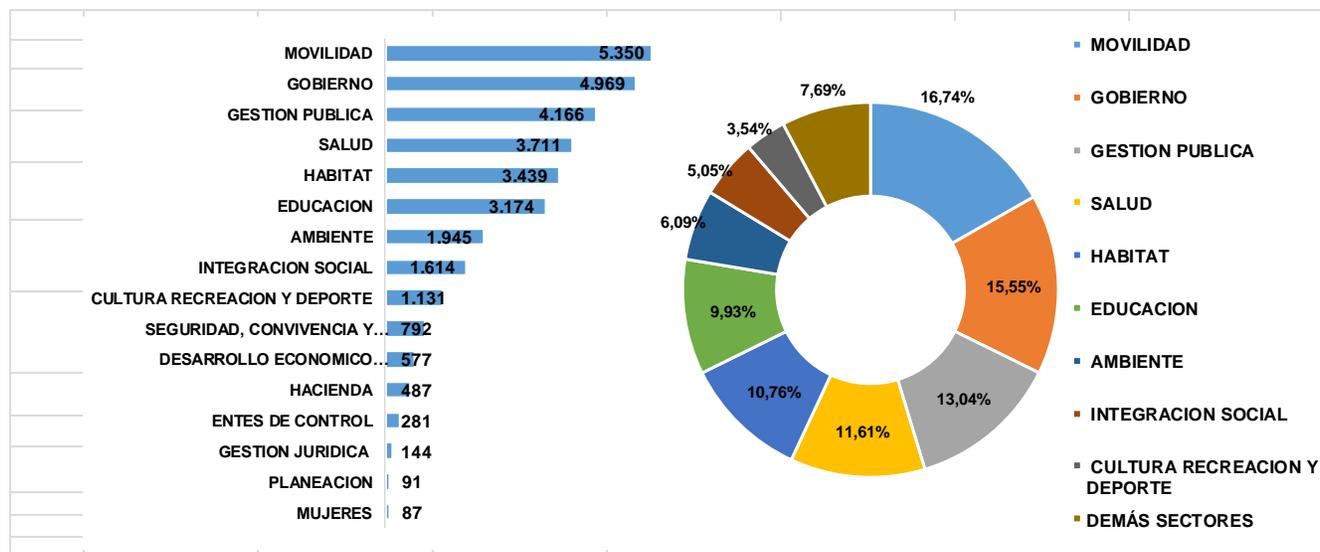
Tabla 2. Consecutivo SDQS 2016-2018

Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 02/05/2018

Hay que señalar que el ingreso de requerimientos en el aplicativo puede darse por ingresos directos por parte del ciudadano(a), o por contacto del ciudadano(a) con cualquier entidad por medio escrito, buzón, telefónico, presencial y es la entidad la que registra al ciudadano y el respectivo requerimiento.

2. Gestión de peticiones por sectores D.C.

En la presente sección se relaciona la información del total de peticiones registradas en el Distrito Capital en abril por cada sector, junto con los porcentajes de participación en el total registrado en el Distrito Capital.



Gráfica 2. Peticiones registradas por sectores

Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 02/05/2018

En la Gráfica No 2 se muestra que en el mes de abril los sectores con mayor número de peticiones registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones¹ fueron Movilidad con 5.350 (16,74% del total), Gobierno con 4.969 (15,55%), Salud que registró 3.711 (11,65%), Hábitat 3.439 (10,76%) y Educación con 3.174 (9,93%), acumulando así el 77,63% del total de las peticiones registradas en el mes.

Hay que señalar que en el mes anterior (marzo) los cinco (5) sectores con mayor número de peticiones registradas fueron Movilidad, Gobierno, Salud, Hábitat, y Educación (en orden de mayor registro); lo cual evidencia que en el mes de abril el Sector Educación ingresó en el 5to lugar dentro del TOP de los cinco sectores con mayor registro de peticiones en el Distrito Capital, desplazando al Sector Ambiente.

2.1. Registro de peticiones por sectores y por entidades del D.C.

¹ Se excluye de este TOP al Sector Gestión Pública, teniendo en cuenta que la Secretaría General dispone de los canales WEB y Telefónico como centrales para la recepción de peticiones, dentro de las cuales están la Central de Gestión de Peticiones y la Línea 195 donde se recepciona un gran número de peticiones que en su gran mayoría no son de su competencia, por lo cual son trasladadas a las entidades distritales, nacionales y privadas competentes para dar solución, según sea el tema de su competencia o misionalidad.

En la Tabla No 3 se presenta el número de peticiones registradas por entidad en el mes de abril y la participación en las peticiones en su correspondiente sector y en el total de peticiones en el Distrito Capital:

SECTOR	NOMBRE	TOTAL PETICIONES	PORCENTAJE FRENTE AL SECTOR	POCENTAJE FRENTE AL DISTRITO CAPITAL
MOVILIDAD	SECRETARÍA DISTRITAL MOVILIDAD	3.818	71,36%	11,95%
	TRANSMILENIO	564	10,54%	1,76%
	UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	391	7,31%	1,22%
	LA TERMINAL DE TRANSPORTE	193	3,61%	0,60%
	IDU - INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO	160	2,99%	0,50%
	SIM - SERVICIOS PARA LA MOVILIDAD	93	1,74%	0,29%
	GRÚAS Y PATIOS	82	1,53%	0,26%
	METRO DE BOGOTA S.A.	49	0,92%	0,15%
TOTAL SECTOR MOVILIDAD		5.350	100%	16,74%
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	4.515	90,86%	14,13%
	DADEP - DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO	348	7,00%	1,09%
	IDPAC – INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL	106	2,13%	0,33%
TOTAL SECTOR GOBIERNO		4.969	100%	15,55%
GESTION PUBLICA	SECRETARÍA GENERAL	4.156	99,76%	13,00%
	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL	10	0,24%	0,03%
TOTAL SECTOR GESTION PUBLICA		4.166	100,00%	13,04%
SALUD	SUBRED SUR	1.241	33,44%	3,88%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	1.189	32,04%	3,72%
	SUBRED SUR OCCIDENTE	523	14,09%	1,64%
	SUBRED CENTRO ORIENTE	372	10,02%	1,16%

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

	SUBRED NORTE	296	7,98%	0,93%
	CAPITAL SALUD EPS	90	2,43%	0,28%
TOTAL SECTOR SALUD		3.711	100,00%	11,61%
HABITAT	SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	1.397	40,62%	4,37%
	UAESP – U.A.E. DE SERVICIOS PÚBLICOS	1.283	37,31%	4,01%
	CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	380	11,05%	1,19%
	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	213	6,19%	0,67%
	CODENSA	71	2,06%	0,22%
	ERU - EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO	47	1,37%	0,15%
	ETB - EMPRESA DE TELÉFONOS DE BOGOTÁ	35	1,02%	0,11%
	GAS NATURAL	13	0,38%	0,04%
TOTAL SECTOR HABITAT		3.439	100,00%	10,76%
EDUCACION	UNIVERSIDAD DISTRITAL	2.462	77,57%	7,70%
	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	683	21,52%	2,14%
	IDEP – INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGÓGICO	29	0,91%	0,09%
TOTAL SECTOR EDUCACION		3.174	100,00%	9,93%
AMBIENTE	SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	1.041	53,52%	3,26%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL	450	23,14%	1,41%
	JBB - JARDÍN BOTÁNICO	434	22,31%	1,36%
	IDIGER	20	1,03%	0,06%
TOTAL SECTOR AMBIENTE		1.945	100,00%	6,09%
INTEGRACION SOCIAL	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	1.561	96,72%	4,88%
	IDIPRON	53	3,28%	0,17%

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

TOTAL SECTOR INTEGRACION SOCIAL		1.614	100,00%	5,05%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES	505	44,65%	1,58%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE - IDRD	224	19,81%	0,70%
	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL - IDPC	146	12,91%	0,46%
	FUGA - FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE	123	10,88%	0,38%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA	79	6,98%	0,25%
	CANAL CAPITAL	44	3,89%	0,14%
	OFB - ORQUESTA FILARMÓNICA DE BOGOTÁ	10	0,88%	0,03%
TOTAL SECTOR CULTURA RECREACION Y DEPORTE		1.131	100,00%	3,54%
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA (NUEVO)	SECRETARÍA DE SEGURIDAD (NUEVA)	674	85,10%	2,11%
	POLICÍA METROPOLITANA	90	11,36%	0,28%
	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	25	3,16%	0,08%
	ENTIDAD EN LIQUIDACIÓN FVS - FONDO VIGILANCIA	3	0,38%	0,01%
TOTAL SECTOR SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA		792	100,00%	2,48%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	IPES	441	76,43%	1,38%
	IDT - INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO	99	17,16%	0,31%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	37	6,41%	0,12%
TOTAL SECTOR DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO		577	100,00%	1,81%
HACIENDA	SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	270	55,44%	0,84%
	U.A.E. CATASTRO DISTRITAL	159	32,65%	0,50%
	FONCEP	33	6,78%	0,10%
	LOTERÍA DE BOGOTÁ	25	5,13%	0,08%
TOTAL SECTOR HACIENDA		487	100,00%	1,52%
ENTES DE	VEEDURÍA DISTRITAL	132	46,98%	0,41%

CONTROL	PERSONERÍA DE BOGOTA	84	29,89%	0,26%
	CONCEJO DE BOGOTA	65	23,13%	0,20%
TOTAL ENTES DE CONTROL		281	100,00%	0,88%
GESTION JURIDICA	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	144	100,00%	0,45%
TOTAL SECTOR GESTION JURIDICA		144	100,00%	0,45%
PLANEACION	SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	91	100,00%	0,28%
TOTAL SECTOR PLANEACION		91	100,00%	0,28%
MUJERES	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	87	100,00%	0,27%
TOTAL SECTOR MUJERES		87	100,00%	0,27%
TOTAL GENERAL		31.958		100,00%

Tabla 3. Peticiones registradas por entidad, participación en su sector y en el Distrito Capital
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 02/05/2018

La tabla anterior muestra que en el mes de abril, las cinco (5) entidades con mayor registro de peticiones en el Distrito Capital² fueron:

- Secretaría Distrital de Gobierno con 4.515 peticiones que representan el 90,86% de las registradas en su Sector, y el 14,13% del total registrado en el Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Movilidad la cual registró 3.818 peticiones, representando así el 71,36% del total de peticiones registradas en el sector de Movilidad, y el 11,95% del total de peticiones registradas en el Distrito.
- La Universidad Distrital con 2.472 peticiones que representan el 77,57% del total de peticiones registradas en el sector de Movilidad, y el 7,70% del total de peticiones registradas en el Distrito.
- Secretaría Distrital de Integración Social con 1.561 peticiones que representan el 96,72% del total de peticiones registradas en su sector y el 4,88% del total ingresado al Distrito Capital.
- Secretaría Distrital de Hábitat que registró 1.397 peticiones, representando así el 40,62% del total de peticiones registradas en el Sector de Salud, y representa el 4,77% de las peticiones registradas en el Distrito.

² Se excluyen las cifras de la Secretaría General, teniendo en cuenta que la entidad registra a través de la Central de Quejas del Sistema de Gestión de Peticiones y la Línea 195, un gran número de peticiones que en su gran mayoría no son de su competencia; por lo cual son trasladadas a las entidades distritales, nacionales y privadas competentes para dar solución, según sea el tema de su competencia o misionalidad.

2.2. Variación en el registro de peticiones por sector

Con relación a la variación en el número de peticiones por sectores respecto al mes anterior (marzo), se evidencia un aumento de 19,24%, equivalente a 5.156 peticiones (Ver Tabla No 4).

SECTOR	MARZO 2018	ABRIL 2018	PORCENTAJE DE VARIACION FREMTE AL MES ANTERIOR
MOVILIDAD	4.503	5.350	18,81%
GOBIERNO	3.830	4.969	29,74%
GESTION PUBLICA	4.092	4.166	1,81%
SALUD	3.654	3.711	1,56%
HABITAT	3.092	3.439	11,22%
EDUCACION	1.276	3.174	148,75%
AMBIENTE	1.688	1.945	15,23%
INTEGRACION SOCIAL	1.522	1.614	6,04%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	790	1.131	43,16%
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	816	792	-2,94%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	385	577	49,87%
HACIENDA	587	487	-17,04%
ENTES DE CONTROL	274	281	2,55%
GESTION JURIDICA	124	144	16,13%
PLANEACION	97	91	-6,19%
MUJERES	72	87	20,83%
ENTIDADES NACIONALES			0,00%
TOTAL	26.802	31.958	19,24%

Tabla 4. Variación mensual de peticiones,
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 02/05/2018

Las cifras presentadas muestran que los sectores Educación, Desarrollo Económico, Cultura Recreación y Deporte, Gobierno, Mujeres y Movilidad son lo que presentan mayor aumento en el número de peticiones registradas; destacándose dentro de estos el Sector Educación que frente al mes anterior (marzo) presentó un aumento del 148% de peticiones.

Por otro lado, los sectores Hacienda, Planeación y Seguridad y Convivencia presentaron descensos en el número de peticiones registradas.

2.3 Gestión de respuesta por sectores

En la Tabla No 5 se resume el número de peticiones registradas³ en el Sistema de Gestión de Peticiones en el mes de abril, y el número de peticiones cerradas por los sectores, donde se

³ Para el análisis es necesario tener en cuenta que una petición puede ser trasladada a diferentes entidades distritales y/o asignada a diferentes dependencias, por lo cual el número de peticiones gestionadas puede superar el de recibidas, dado que en algunos casos debe ser resuelta por más de una dependencia y/o entidad.

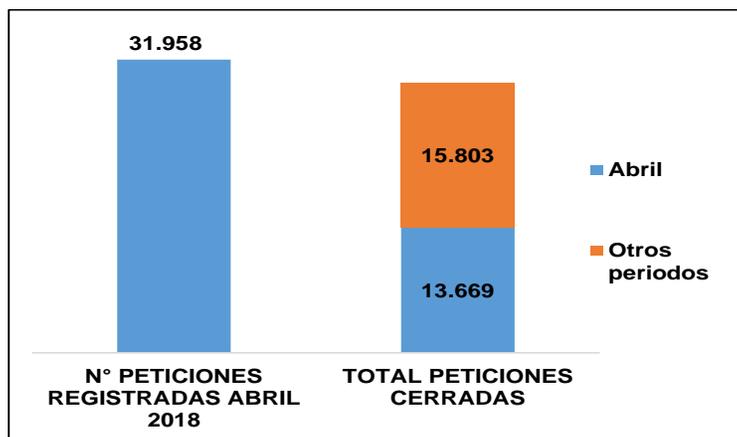
encuentra que en el Distrito Capital se realizó cierre a 29.472 peticiones, de las cuales el 46,48% (13.669) corresponde a peticiones registradas en este mismo mes, y el restante 53,62% (15.803) corresponde a peticiones registradas en otros meses que fueron respondidas en el mes de abril.

PETICIONES ABRIL 2018						
SECTOR	N° PETICIONES REGISTRADAS ABRIL 2018	PORCENTAJE	N° PETICIONES INGRESADAS Y CERRADAS EN ABRIL	N° PETICIONES CERRADAS DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL PETICIONES CERRADAS	PORCENTAJE TOTAL EN CIERRES
MOVILIDAD	5.350	16,74%	2.933	3.695	6.628	22,49%
HABITAT	3.439	10,76%	1.067	3.176	4.243	14,40%
SALUD	3.711	11,61%	1.858	2.062	3.920	13,30%
EDUCACION	3.174	9,93%	2.809	621	3.430	11,64%
GOBIERNO	4.969	15,55%	516	1.658	2.174	7,38%
AMBIENTE	1.945	6,09%	869	1.270	2.139	7,26%
INTEGRACION SOCIAL	1.614	5,05%	907	759	1.666	5,65%
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	792	2,48%	569	757	1.326	4,50%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	1.131	3,54%	827	388	1.215	4,12%
HACIENDA	487	1,52%	442	660	1.102	3,74%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	577	1,81%	388	362	750	2,54%
GESTION PUBLICA	4.166	13,04%	140	191	331	1,12%
ENTES DE CONTROL	281	0,88%	184	55	239	0,81%
PLANEACION	91	0,28%	53	85	138	0,47%
GESTION JURIDICA	144	0,45%	63	23	86	0,29%
MUJERES	87	0,27%	44	41	85	0,29%
ENTIDADES NACIONALES	0	0,00%	0	0	0	0,00%
TOTAL	31.958	100%	13.669	15.803	29.472	100%

Tabla 5. Registro y gestión de respuesta por sectores
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 02/05/2018

Igualmente, se puede observar que los sectores que presentan el mayor número de cierres son el Sector Movilidad con 6.628 respuestas que representan el 22,49% del total de cierres efectuados en el periodo en el Distrito Capital, seguido por el Sector Hábitat con 4.243 cierres siendo el 14,40% del total cerrado en el Distrito Capital.

Por otra parte, al considerar exclusivamente la gestión realizada en el mes de abril, de las 31.958 peticiones que ingresaron en el mes, quedaron en trámite 18.289 peticiones, lo que representa el 57,22% del total registrado en el mes.



Gráfica 3. Cierre de peticiones

Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 02/05/2018

Con respecto a los cierres del Sector Gestión Pública (Tabla No 6), es necesario recordar que en la Secretaría General a través de la Central de Gestión de Peticiones y la Línea 195, se recepciona un gran número de peticiones, las cuales en su gran mayoría son trasladadas a las entidades distritales, nacionales y privadas competentes para dar solución, según sea el tema de su competencia o misionalidad.

DEPENDENCIA	TRASLADOS	RESPUESTAS
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Línea 195	1.961	
Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Central del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones	1.827	
Otras Dependencias Secretaría General	91	320
Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital	6	11
TOTAL	3.885	331

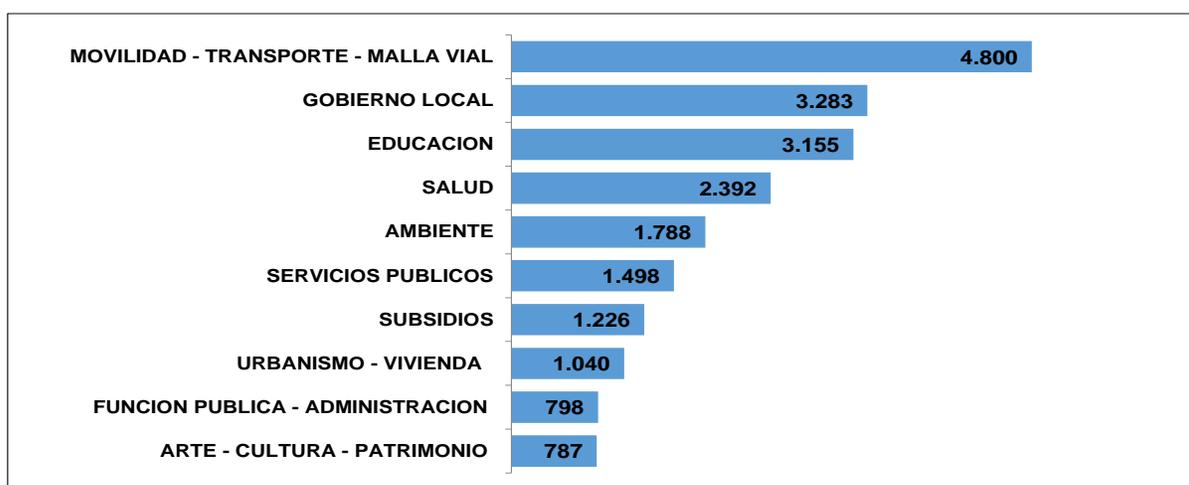
Tabla 6. Gestión de peticiones - Sector Gestión Pública

Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 02/05/2018

De esta manera, la gestión del Sector se define en gran medida por los traslados realizados, que como se observa en la Tabla No 6, totalizaron 3.885 adelantados en casi su totalidad por la Secretaría General. En cuanto a las respuestas, se emitieron 331, de las cuales 320 pertenecen a la Secretaría General y 11 respuestas al Departamento Administrativo del Servicio Civil.

2.4 Temas y subtemas más reiterados por sectores

Con relación a los temas de mayor frecuencia en todo el Distrito Capital, en la Gráfica No 4 se observa que del total de peticiones registradas en el mes de abril en el Sistema de Gestión de Peticiones (31.958), los diez (10) temas más recurrentes acumulan 20.767 peticiones (64,98% del total del mes). Dentro de estos, se encuentra que el tema "Movilidad – Transporte – Malla Vial" por sí solo acumuló en este mes el 14% de las peticiones registradas, seguido por el tema "Gobierno Local", el cual participó con el 9,9% de las peticiones.



Gráfica 4. Temas más relevantes
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 02/05/2018

Al respecto hay que señalar que en el mes anterior (marzo), nueve (9) de estos diez temas fueron los mismos reportados en la Gráfica No 4, teniendo en cuenta que ingresó al TOP el tema "Arte, cultura y patrimonio" que desplazó fuera del TOP al tema "Familia".

Por otra parte, en la Tabla No 7 se presentan los temas más frecuentes, discriminados por tipología de registro; de allí se encuentra que las principales tipologías para presentar las peticiones por parte de la ciudadanía, fueron los Derechos de Petición de Interés Particular (10.279 peticiones, 32,16% del total), Derecho de Petición de Interés General (9.300 peticiones con el 29,10% del total) y la "Solicitud de Información" (3.709 registros, siendo el 11,60% del total).

En cuanto al tema más recurrente "Movilidad - Transporte - Malla Vial", se encuentra que la principal tipología es el Derecho de Petición de Interés General, representando el 63,58% del total de peticiones registradas con dicho tema en abril; así mismo, el Derecho de Petición de Interés Particular se ubica en la segunda posición en este tema, representando el 14,08% de las peticiones; es decir

que entre estas dos tipologías se acumula el 77,66% del total de peticiones para el tema “Movilidad - Transporte - Malla Vial”.

Por su parte, en el 2do tema más recurrente “Gobierno Local”, la principal tipología utilizada es el Derecho de Petición de Interés General, con el 72,79% (2.390) peticiones registradas con dicho tema, ingresaron bajo esta tipología.

TEMAS PRINCIPALES (10)	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	RECLAMO	QUEJA	CONSULTA	SOLICITUD DE COPIA	FELICITACIÓN	SUGERENCIA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	TOTAL GENERAL	PORCENTAJE DEL TOTAL
MOVILIDAD - TRANSPORTE - MALLA VIAL	676	3.052	74	225	569	96	25	13	46	24	4.800	15,02%
GOBIERNO LOCAL	763	2.390	99	9	5	5	11	1	-	-	3.283	10,27%
EDUCACION	108	38	2.431	100	433	21	5	8	1	10	3.155	9,87%
SALUD	887	60	226	448	80	15	332	291	51	2	2.392	7,48%
AMBIENTE	666	691	251	58	51	44	-	4	19	4	1.788	5,59%
SERVICIOS PUBLICOS	1.121	172	15	89	77	7	3	-	5	9	1.498	4,69%
SUBSIDIOS	1.172	17	4	14	6	6	-	5	2	-	1.226	3,84%
URBANISMO - VIVIENDA	822	55	17	72	18	34	16	2	-	4	1.040	3,25%
FUNCION PUBLICA - ADMINISTRACION	274	52	5	310	129	7	3	5	12	1	798	2,50%
ARTE - CULTURA - PATRIMONIO	343	9	279	13	2	59	12	44	23	3	787	2,46%
OTROS TEMAS	3.447	2.764	308	2.306	1.340	374	191	154	215	92	11.191	35,02%
TOTAL GENERAL	10.279	9.300	3.709	3.644	2.710	668	598	527	374	149	31.958	100%

Tabla 7. Temas más reiterados por tipología
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 02/05/2018

A continuación, se presentan los subtemas más reiterados en los cinco (5) sectores con mayor número de peticiones ciudadanas:

Sector Movilidad: En este sector, de las 5.350 peticiones ciudadanas registradas en el mes de abril, el subtema más relevante fue "Cursos de pedagogía para infractores a las normas de tránsito" que representó el 8,6% del total registrado en el Sector, seguido por el subtema "Embargos y desembolsos" con el 6,5% del total registrado en este sector; hay que señalar que frente al mes anterior (marzo) se observa un variación en el 2do subtema más reiterado, teniendo en cuenta que en ese mes fue el subtema "Inscripción o autorización para circulación vial".

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	PORCENTAJE
CURSOS DE PEDAGOGIA PARA INFRACTORES A LAS NORMAS DE TRANSITO	458	8,6%
EMBARGOS Y DESEMBARGOS	347	6,5%
PAVIMENTACION, RENIVELACION, BACHEO Y PARCHEO, REHABILITACION	343	6,4%
SOLICITUD OPERATIVOS (CONTROL DEL TRANSITO, DEL TRANSPORTE PUBLICO, RECUPERACION ESPACIO PUBLICO)	341	6,4%
FRECUENCIA DE SERVICIO – ZONAL	120	2,2%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	3.741	69,9%
TOTAL	5.350	100%

Tabla 8. Subtemas más relevantes Sector Movilidad
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 02/05/2018

Sector Gobierno:

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	PORCENTAJE
LEY 675: CERTIFICADO DE PROPIEDAD HORIZONTAL	632	12,7%
CONTRAVENCIONES COMUNES: CÓDIGO DE POLICÍA	340	6,8%
PERTURBACIÓN: TENENCIA, POSESIÓN, AMPARO AL DOMICILIO, POR OCUPACIÓN DE HECHO	241	4,9%
RÉGIMEN URBANÍSTICO: PRESUNTA INFRACCIÓN	195	3,9%
CONFLICTOS POR CONVIVENCIA	193	3,9%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	3.368	67,8%
TOTAL	4.969	100%

Tabla 9. Subtemas más relevantes Sector Gobierno
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 02/05/2018

Se encuentra que los subtemas más reiterados son "Ley 675 Certificado de Propiedad Horizontal" con el 12,7% del total de las peticiones registradas en el Sector; en 2do lugar, se ubicó el subtema

“Contravenciones comunes: Código de Policía” con el 6,8% del total registrado en el Sector. Frente al mes anterior (marzo), se observa una variación, teniendo en cuenta que el subtema “Ley 675 Certificado de Propiedad Horizontal” pasó de ocupar el 2do lugar en el mes anterior, a ubicarse en abril como el subtema más reiterado en el Sector Gobierno, desplazando al subtema “Contravenciones comunes: Código de Policía” que pasó a ubicarse en el 2do lugar en este mes.

Sector Salud: En este Sector, se encuentra que los subtemas más reiterados en el mes son “Acceso a los servicios de salud” con el 11,9% del total de las peticiones registradas en el Sector; en segundo lugar, se ubicó el subtema “Historia clínica” que acumuló 8,8% de las peticiones. Hay que señalar que estos dos subtemas también fueron los más reiterados en el mes anterior (marzo) en el Sector Salud.

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	PORCENTAJE
ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD	441	11,9%
HISTORIA CLÍNICA	325	8,8%
RECONOCIMIENTO A LA BUENA GESTIÓN DE FUNCIONARIOS	266	7,2%
D. AMBULATORIO MEDICINA ESPECIALIZADA	257	6,9%
CONCEPTO SANITARIO	253	6,8%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	2.169	58,4%
TOTAL	3.711	100%

Tabla 10. Subtemas más relevantes Sector Salud
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 02/05/2018

Sector Hábitat:

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	PORCENTAJE
SUBSIDIO DISTRITAL DE VIVIENDA EN ESPECIE	832	24,2%
GESTION DE LA SUBDIRECCION (INFORMES, DERECHOS DE PETICION, REQUERIMIENTOS, TRAMITE ADMINISTRATIVO Y SOLICITUDES ACADEMICAS) - SUBDIRECCION DE APROVECHAMIENTO	308	9,0%
GESTION SUBDIRECCION DE RECOLECCION, BARRIDO Y LIMPIEZA - SUBDIRECCION DE RECOLECCION, BARRIDO Y LIMPIEZA. (INFORMES, DERECHOS DE PETICION, REQUERIMIENTOS, TRAMITE ADMINISTRATIVO Y SOLICITUDES ACADEMICAS)	294	8,5%
PROGRAMA DE REASENTAMIENTOS HUMANOS	169	4,9%
GESTION DEL SERVICIO FUNERARIOS URBANO REGIONAL - SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PUBLICO (INFORMES, DERECHOS DE PETICION, REQUERIMIENTOS, TRAMITE ADMINISTRATIVO Y SOLICITUDES ACADEMICAS)	161	4,7%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	1.675	48,7%
TOTAL	3.439	100%

Tabla 11. Subtemas más relevantes Sector Hábitat
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 02/05/2018

En este Sector, en el mes de abril el subtema más frecuente fue “Subsidio Distrital de Vivienda en Especie”, el cual aportó el 24,2% de las peticiones registradas en el Sector, a su vez, el segundo subtema de mayor frecuencia fue “Gestión de la Subdirección de Recolección Barrido y Limpieza...” con el 9,0% del total registrado en el Sector. Hay que señalar que estos dos subtemas también fueron los más reiterados en el mes anterior (marzo) en el Sector Hábitat.

Sector Educación: En este Sector el principal subtema es “Admisión de proyectos de pregrado y posgrado” que representa el 68,9% del total registrado en el Sector; en segundo lugar se ubica el subtema “Calidad del Servicio” con el 3,6 del total registrado en el Sector.

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	PORCENTAJE
ADMISIÓN DE PROYECTOS DE PREGRADO Y POSGRADO	2.186	68,9%
CALIDAD DEL SERVICIO	115	3,6%
10.01 ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA - DEFICIENCIA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO	96	3,0%
CURSOS DE IDIOMAS Y EDUCACIÓN NO FORMAL	90	2,8%
23.01 ACCESO A LA INFORMACION - SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	57	1,8%
OTROS SUBTEMAS DEL SECTOR	630	19,8%
TOTAL	3.174	100%

Tabla 12. Subtemas más relevantes Sector Ambiente
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 02/05/2018

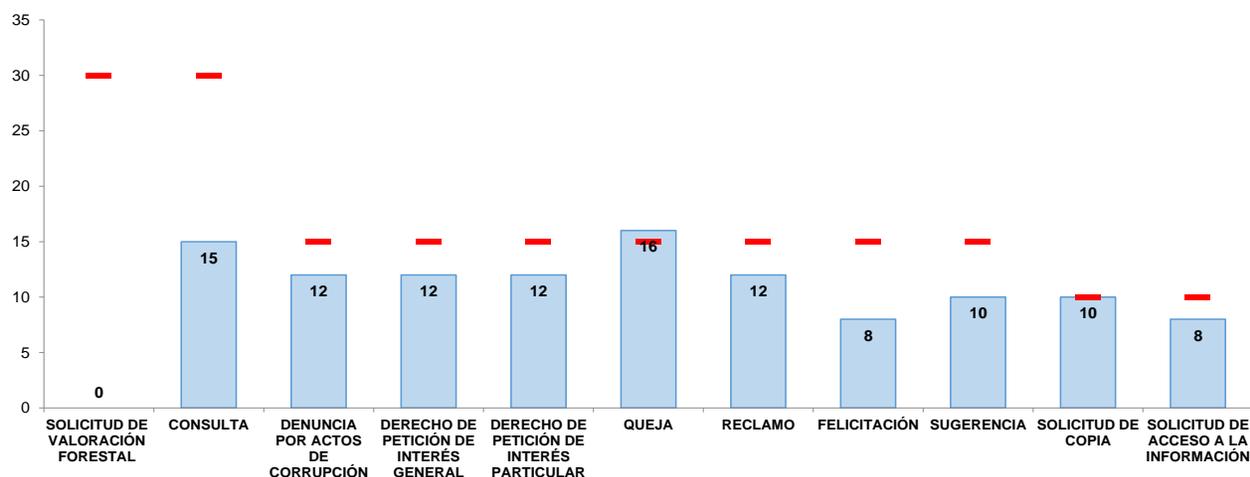
2.5 Tiempo promedio de gestión por sector y tipologías

El tiempo promedio de respuesta de los sectores administrativos que conforman el Distrito Capital, en abril está en 10 días hábiles, manteniéndose frente al mes anterior (marzo).

Por otra parte, la Gráfica No 5 muestra que el tiempo promedio de respuesta según la tipología, frente a los términos de ley, en todos los casos se encuentran dentro de los términos estipulados por ley.

En cuanto a los tiempos promedio de respuesta por sector y por tipología, en la Tabla No 13 se encuentra que los sectores Hábitat, Gobierno, Ambiente, Educación e Integración Social que presentan tiempos de respuesta superiores a los establecidos por la ley, en 8, 7, 5, 4 y 1 de las 10 tipologías que atendieron estos sectores (respectivamente). Hay que señalar que los sectores Hábitat, Gobierno y Ambiente en el mes anterior también tuvieron tiempos promedio de respuesta superiores a los establecidos legalmente.

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO



Gráfica 5. Tiempos promedio de respuesta por tipología

Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 02/05/2018

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA - SECTORES DISTRITO CAPITAL	SOLICITUD DE VALORACIÓN FORESTAL	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	QUEJA	RECLAMO	FELICITACIÓN	SUGERENCIA	SOLICITUD DE COPIA	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN
AMBIENTE		19	15	16	16	17	18	5	11	17	5
CULTURA RECREACION Y DEPORTE		21	9	9	6	10	10	3	6	6	4
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO		5	5	13	13	9	14		9		6
EDUCACION		13	17	13	11	18	18	9	14	14	1
ENTES DE CONTROL		7	1	3	3	2	2		4	6	10
GESTION JURIDICA (NUEVO)		9	2	9	7	11	2			2	7
GESTION PUBLICA		13		11	11	7	7	6	11	9	6
GOBIERNO		23	51	20	23	91	30	13	1	24	19
HABITAT		23	27	21	20	16	20	13	23	15	21
HACIENDA		18	7	10	10	11	10	11	10	5	6
INTEGRACION SOCIAL		10	6	9	10	9	10	4	12	11	7
MOVILIDAD		18	10	11	12	10	10	6	10	6	6
MUJERES		13		14	12	10	13	11	9	7	8
PLANEACION		16	1	8	11		12				1
SALUD		11	8	12	10	12	11	8	12	8	6
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA (NUEVO)		17	14	11	13	12	12	9	12	10	10
PROMEDIO TOTAL SECTORES DC	0	15	12	12	12	16	12	8	10	10	8
Tiempos de ley	30	30	15	15	15	15	15	15	15	10	10

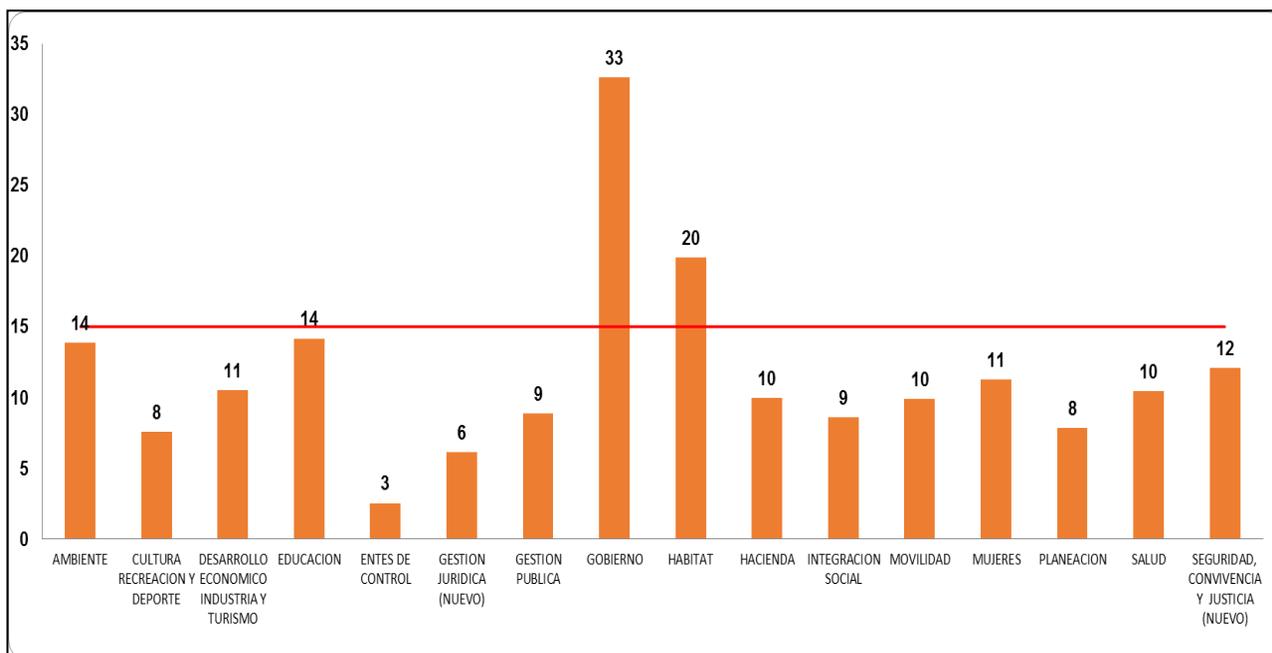
Tabla 13. Tiempo promedio de respuesta por sectores y tipología

Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 02/05/2018

Carrera 8 No. 10 - 65
Código Postal: 111711
Tel.: 3813000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195

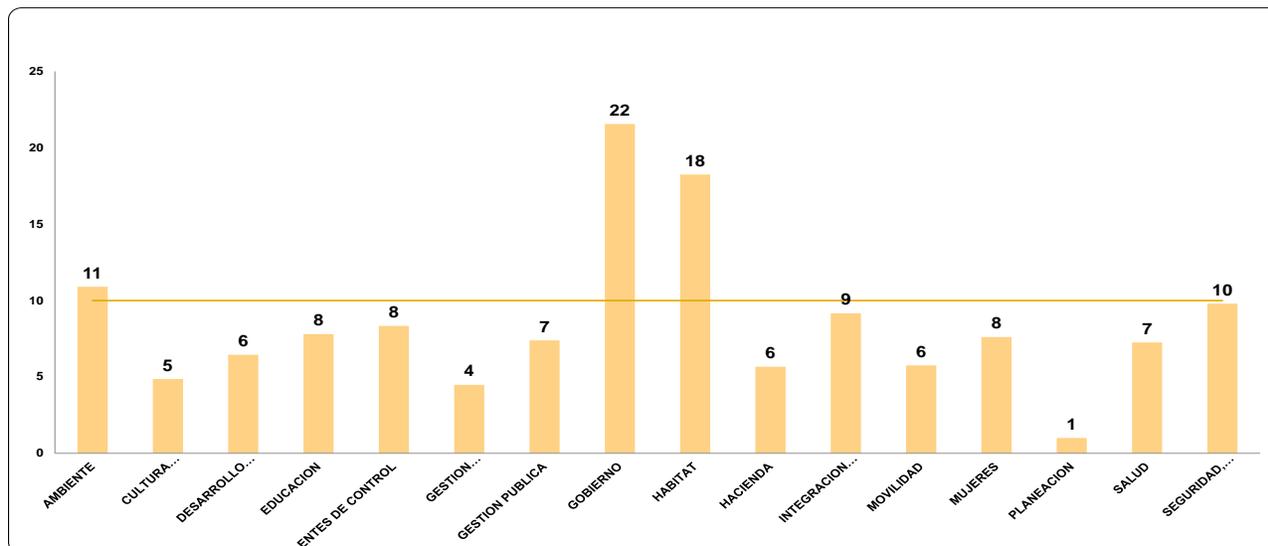
**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

En la Gráfica No 6 se presentan los tiempos promedio de respuesta por sector, para las tipologías con un tiempo establecido de 15 días (Denuncias por actos de corrupción, Derechos de Petición de Interés General, Derechos de Petición de Interés Particular, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones), en donde se evidencia que los sectores Gobierno y Hábitat presentan un tiempo promedio de respuesta superior al establecido legalmente para estas tipologías. Hay que señalar que en el mes anterior estos sectores también presentaron un tiempo promedio de respuesta superior al establecido legalmente para las tipologías de 15 días.



Gráfica 6. Tiempo promedio de respuesta por sector en tipologías con tiempo legal de 15 días
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 02/05/2018

En la Gráfica No 7 se muestra el tiempo promedio de respuesta por sector, a peticiones con un tiempo de respuesta establecido legalmente en 10 días (Solicitudes de información y Solicitudes de copia); se evidencia que los sectores Gobierno y Hábitat, presentan tiempos superiores en las estas tipologías. Hay que señalar que estos mismos sectores en el mes anterior también tuvieron tiempos promedio de respuesta superiores a los establecidos legalmente.



Gráfica 7. Tiempo promedio de respuesta por sector en tipologías con tiempo legal de 10 días

Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 02/05/2018

Ahora bien, con respecto a la tipología "Consulta", todos los sectores presentan un tiempo promedio de respuesta por dentro del término establecido legalmente para esta tipología.

Es necesario señalar que en algunos casos, los cierres realizados se hacen de manera extemporánea en el Sistema de Gestión de Peticiones, pero la respuesta definitiva se realiza en los tiempos correspondientes, lo que afecta el tiempo promedio de respuesta final en el sector; al respecto se hace necesario que en las entidades se tomen las medidas para que una vez emitida la respuesta definitiva, ésta se vincule al Sistema de Gestión de Peticiones, contribuyendo a mejorar los índices de oportunidad.

2.6 Seguimiento a peticiones vencidas por sector

El seguimiento a peticiones vencidas (sin cierre definitivo, sobrepasando los términos de ley establecidos desde su fecha de asignación) muestra que en el mes de abril en el Distrito Capital, se encontraron 8.651 peticiones vencidas; a continuación se detallan las 10 entidades con el mayor número de peticiones vencidas, así:

ENTIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	5.679	66,80%
SECRETARÍA DISTRITAL MOVILIDAD	879	10,30%
UAESP – U.A.E. DE SERVICIOS PÚBLICOS	875	10,30%
SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	279	3,30%
EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	216	2,50%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	197	2,30%
IPES	140	1,60%
SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	89	1,00%
LA TERMINAL DE TRANSPORTE	81	1,00%
INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL	70	0,80%
OTRAS DEPENDENCIAS	146	0,00%
TOTAL GENERAL	8.651	100,00%

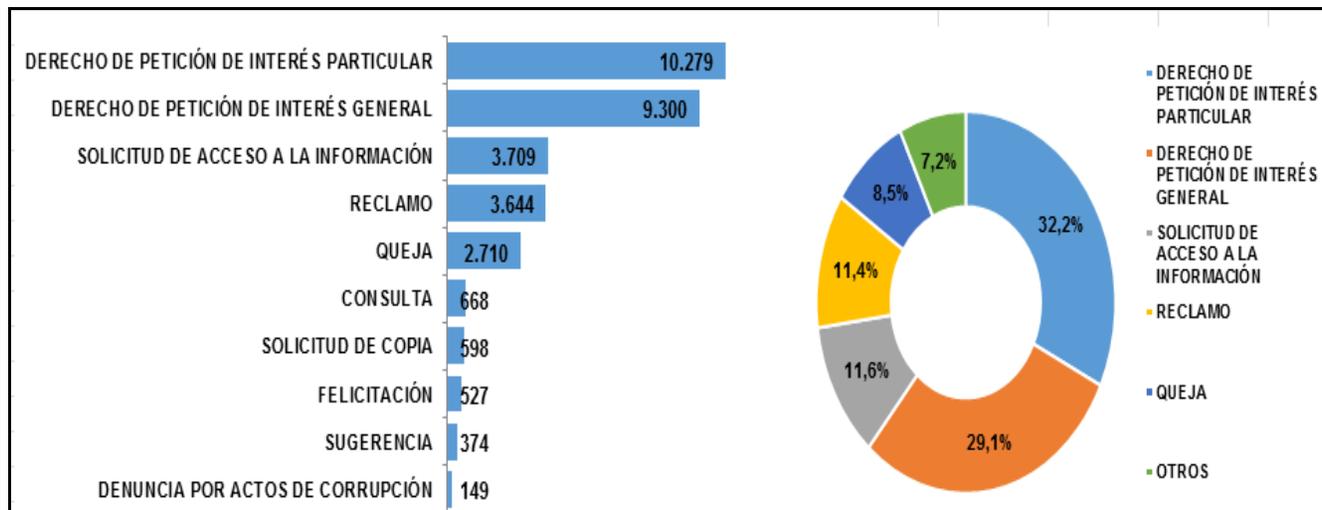
Tabla 14. Entidades con mayor número de peticiones vencidas
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 02/05/2018

Las cifras dejan ver que las entidades con mayor número de peticiones vencidas en el mes de abril fueron la Secretaría Distrital de Gobierno con 5.679 peticiones vencidas que representan el 66,80% del total, seguida por la Secretaría Distrital de Movilidad con 879 peticiones vencidas que representan el 10,30% del total de peticiones vencidas en el Distrito Capital.

En este punto se hace un llamado de atención a las entidades Distritales, pues frente a los meses anteriores (enero, febrero, marzo) continua en aumento el número de peticiones vencidas, superando notablemente el mínimo alcanzado en septiembre del 2017 (1.048 peticiones vencidas); lo anterior evidencia que se vienen emitiendo respuestas por fuera de los términos de ley, incumpliendo la Ley 1755 de 2015; se hace un llamado a las entidades para que el número de peticiones vencidas sea cero, en aras de prestar un mejor servicio a la ciudadanía.

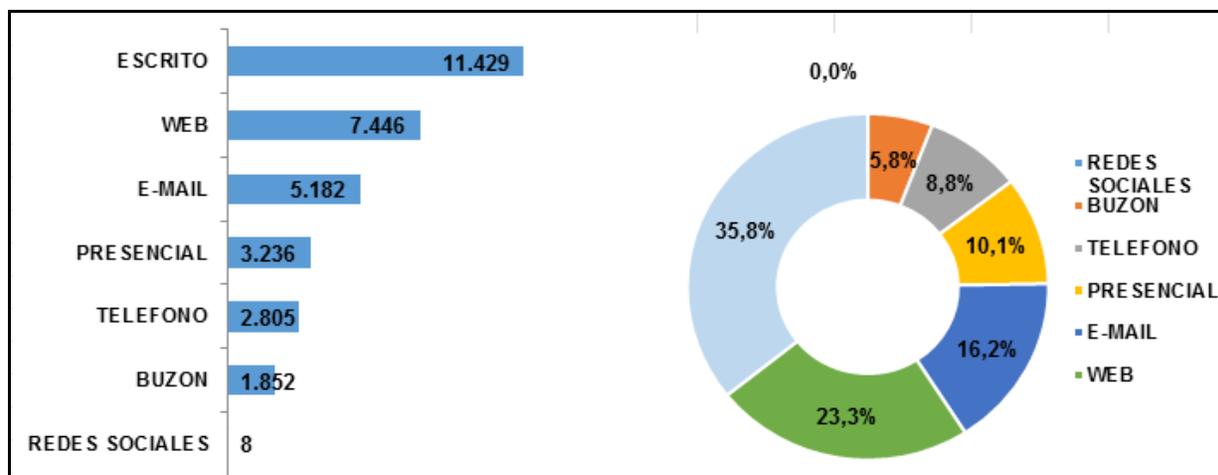
3. Clasificación de peticiones por tipología

Como se puede observar en la Gráfica No 8, del total de peticiones registradas en el Distrito Capital en el mes de abril, el “Derecho de Petición de Interés Particular” registró como tipología en 10.279 peticiones, que representan el 32,2% del total registrado; la segunda tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, fue el “Derecho de Petición de Interés General” con 9.300 peticiones que representaron el 29,1% del total registrado. Al respecto hay que señalar que en el mes anterior (marzo) estas dos tipologías también fueron las más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones.



Gráfica 8. Peticiones clasificadas según su tipología
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 02/05/2018

4. Canales de interacción

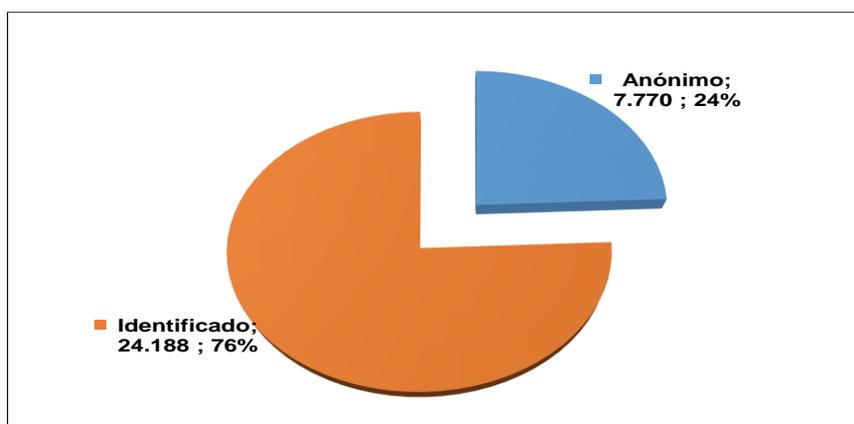


Gráfica 9. Peticiones clasificadas según Canal de interacción
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 02/05/2018

En el mes de abril, el medio más utilizado por la ciudadanía para interponer peticiones continuó siendo el canal "Escrito" con 11.429 peticiones, las cuales representaron el 35,8% del total de

peticiones registradas; en segundo lugar se encuentra el canal “Web” con 7.446 peticiones (23,3% del total registrado). Cabe anotar que frente al mes anterior (marzo) estos dos canales también fueron los más utilizados por la ciudadanía para interponer sus peticiones.

5. Calidad del requirente



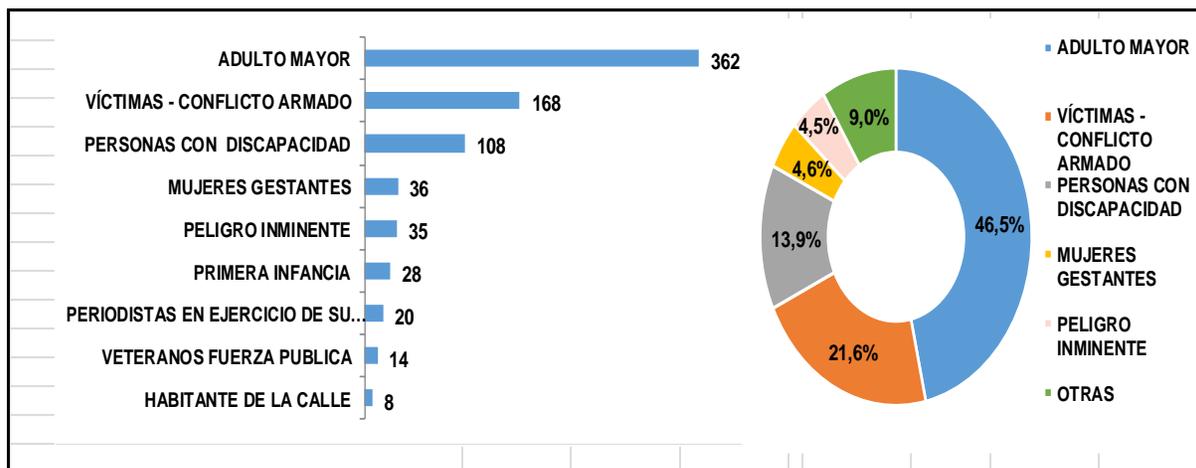
Gráfica 10. Calidad del Requirente
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 02/05/2018

La gráfica No 10 muestra que del total de peticiones interpuestas en el mes de abril por la ciudadanía, 24.188 peticiones fueron interpuestas por ciudadanos identificados, y representan el 76% del total de peticiones registradas, mientras que 7.770 peticiones (24% del total) lo fueron por ciudadanos anónimos; frente al mes anterior (marzo) no se observa variación, pues en ese mes el mayor registro también fue realizado por personas identificadas.

6. Condición del peticionario

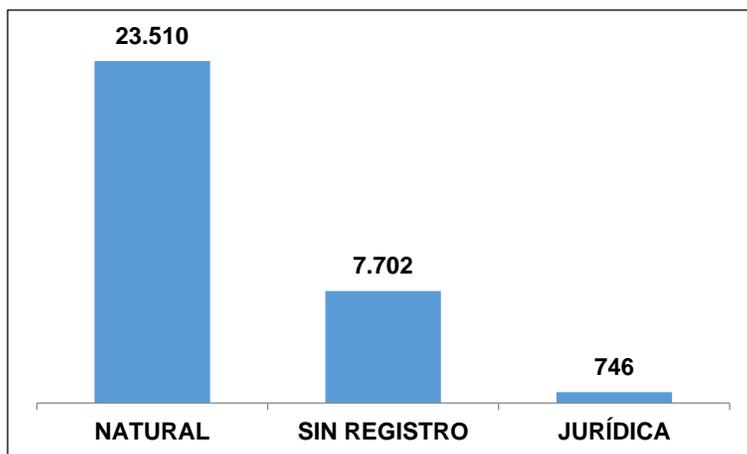
En la Gráfica No 11 se evidencia que del total de peticiones registradas en el mes de abril en el Sistema de Gestión de Peticiones, en 779 peticiones (2,4% del total de peticiones registradas en el mes) se refiere condición especial (adulto mayor, víctimas de conflicto armado, personas en condición de discapacidad, periodistas en ejercicio de su actividad, peligro inminente, mujeres gestantes, primera infancia, desplazados y habitante de calle); de éstas, la condición de peticionario “Adulto mayor” presenta el mayor número de registros (362) que representan el 46,5%, del total de peticiones que refieren condición especial; en segundo lugar se ubica la condición “Victimas del conflicto armado” con 168 peticiones que representan el 21,6% del total de peticiones que refieren

condición especial. Hay que señalar que en el mes anterior (marzo) estas dos condiciones “Adulto mayor” y “Víctimas de conflicto armado” también presentaron el mayor número de registros dentro del total de peticiones que refirieron condición especial.



Gráfica 11. Condición del peticionario en el Sistema de Gestión de Peticiones
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 02/05/2018

7. Participación por tipo de peticionario

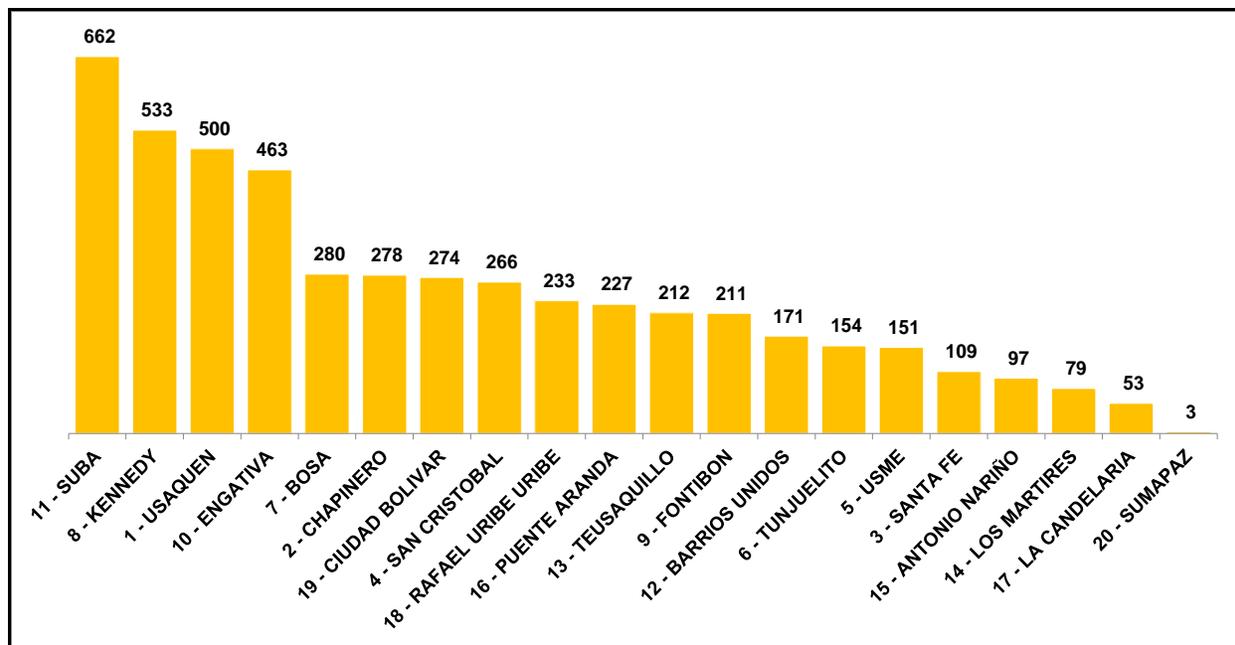


Gráfica 12. Tipo de peticionario
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 02/05/2018

Las cifras muestran que del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en el Sistema de Gestión de Peticiones, 23.510 peticiones (74%) fueron registradas por personas naturales, 746 peticiones (2%) por personas jurídicas y en 7.707 peticiones (24%) no se reporta esta información; frente al mes anterior (marzo) no se observa variación en cuanto al tipo de peticionario, ni a la proporción que representan, pues en dicho mes, el mayor registro fue realizado por personas naturales.

8. Participación por localidades del D.C

En el mes de abril, en 4.956 peticiones (15,5% del total registrado en el Distrito) se diligenció el campo de localidad al registrar la petición, información que corresponde a la localidad donde se origina la petición; por ejemplo, en una solicitud de mejorar la malla vial en una zona de la ciudad, la localidad se referiría a la zona donde se encuentran los problemas mencionados a mejorar.



Gráfica 13. Participación en el Sistema de Gestión de Peticiones por localidades
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 02/05/2018

En la gráfica 13 se evidencia que las localidades de Suba, Kennedy y Usaquén fueron las localidades que estuvieron más relacionadas con las peticiones realizadas por la ciudadanía con 662, 533 y 500

peticiones respectivamente, acumulando así el 34,20% de las peticiones en las que se reportó ubicación en el mes de abril.

Cabe mencionar que en el mes anterior (marzo) las tres localidades de mayor reporte fueron, Suba, Usaquén y Engativá, que registraron 629, 484 y 467 peticiones en su orden.

Al considerar los temas más relevantes en el mes de abril para las tres localidades con mayor número de peticiones relacionadas (Tabla 15), se puede evidenciar que el tema que más se relaciona de manera transversal a estas tres localidades, es la “Contaminación ambiental”; cabe anotar que en el mes anterior (marzo) el tema más frecuente de manera transversal también fue “Contaminación ambiental”.

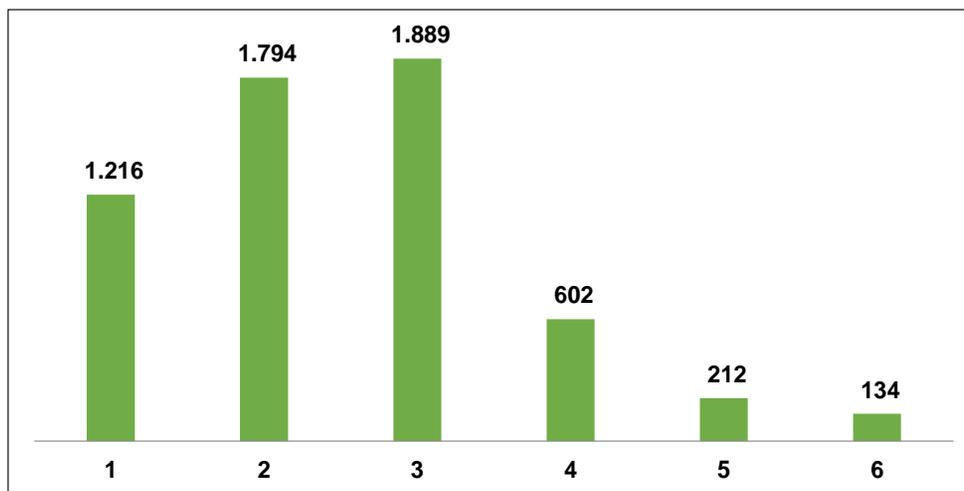
LOCALIDAD DE LOS HECHOS	TEMA	TOTAL DE PETICIONES
11 - SUBA	PAVIMENTACION, RENIVELACION, BACHEO Y PARCHEO, REHABILITACION	33
	CONTAMINACIÓN AMBIENTAL	26
	SOLICITUD OPERATIVOS (CONTROL DEL TRANSITO, DEL TRASNPORTE PUBLICO, RECUPERACION ESPACIO PUBLICO)	22
8 - KENNEDY	PAVIMENTACION, RENIVELACION, BACHEO Y PARCHEO, REHABILITACION	31
	SOLICITUD OPERATIVOS (CONTROL DEL TRANSITO, DEL TRASNPORTE PUBLICO, RECUPERACION ESPACIO PUBLICO)	28
	CONTAMINACIÓN AMBIENTAL	17
1 - USAQUEN	CONTAMINACIÓN AMBIENTAL	43
	PAVIMENTACION, RENIVELACION, BACHEO Y PARCHEO, REHABILITACION	40
	SOLICITUD OPERATIVOS (CONTROL DEL TRANSITO, DEL TRASNPORTE PUBLICO, RECUPERACION ESPACIO PUBLICO)	29

Tabla 15. Temas principales en localidades involucradas en las peticiones
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 02/05/2018

9. Utilización del sistema de gestión de peticiones por estrato socioeconómico

En la Gráfica 14 se presenta el número de peticiones ciudadanas que incluyeron estrato, encontrándose que se registraron 5.847 peticiones que incluyeron esta variable (18,29% del total registrado). De estas el “Estrato 3” presenta el mayor registro de peticiones, con el 32,30% (1.889 peticionarios del total que incluyó esta variable). El “Estrato 2” se ubica en segundo lugar con 1.794 peticiones que representan el 30,68% del total que incluyó esta variable. Frente al mes anterior

(marzo) no se observa variación en cuanto a la proporción de utilización del sistema por estrato socioeconómico.



Gráfica 14. Participación en el Sistema de Gestión de Peticiones por estrato
Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 02/05/2018

10. Peticiones de veedurías ciudadanas por sectores del D.C.

Las veedurías ciudadanas tienen como objeto vigilar la gestión pública según lo establecido en el Art. 270 de la Constitución Política de Colombia, en el Art. 100 de la Ley 134 de 1994 y Arts. 1 y 4 de la Ley 850 de 2003 en los cuales se señala expresamente: *“Las veedurías ciudadanas deben vigilar los recursos públicos; esto es, prestar especial atención a la forma como estos se asignan, se presupuestan, se aprueban y se distribuyen de acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica del Presupuesto, el sistema general de participaciones y en otras disposiciones legales específicas sobre uso de bienes y recursos, así como en lo previsto en los planes aprobados”*.

Así las cosas, se encuentra que en el mes de abril en las entidades se clasificaron dentro del subtema "Veeduría ciudadana" 15 peticiones, así:

SECTOR	ENTIDAD	ASUNTO	No PETICIONES
HABITAT	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ	Denuncia el desarrollo de una obra pública	1
		Solicita intervención a casa donde hay vertimientos de grasas al alcantarillado.	1
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACIÓN Y DEPORTE - IDR	Denuncia el mal diseño de un parque público, con el fin de presuntamente favorecer a terceros.	1
		Se presenta una denuncia ante el abandono de una obra.	1
		Solicita información de cómo se invirtieron los recursos de una cancha sintética pues el ciudadano considera que faltaron algunas adecuaciones.	1
		Denuncia irregularidades en la asignación de uso de una cancha deportiva	1
		Informa un alquiler de una cancha sintética por parte de privados.	1
		El peticionario presenta una denuncia por el cobro por el uso de un espacio regalado a la comunidad por parte de un privado, pues argumentan que el IDR exige depositar mensualmente una suma de dinero.	1
		El peticionario indica el abandono de la obra de 5 parques públicos	1
		Se cierra con traslado por no competencia	1
		Solicita la recuperación de un espacio público que fue apropiado por privados para ser utilizado como parqueadero.	1
		Denuncia el cobro por el uso de las canchas sintéticas.	2
		Informa que la comunidad no puede acceder a la cancha sintética pues el encargado destinó la totalidad del espacio a otra persona.	1
Se cuestiona el hecho de haber invertido en bicicletas para guardianes de la ciclo vía y éstas se encuentren guardadas.	1		
TOTAL			15

Fuente: Reporte Sistema de Gestión de Peticiones generado 02/05/2018

Al respecto, hay que señalar que al analizar el asunto de las peticiones listadas anteriormente, se observa que algunas no corresponden al subtema veedurías ciudadanas, lo cual evidencia dificultades en el análisis y clasificación de las peticiones por parte de las entidades.

11. Cumplimiento del Decreto 371 de 2010

Atendiendo el cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto 371/2010 - Art. 3, Núm. 3, que establece que las entidades del Distrito Capital deben garantizar “*El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo, el cual deberá ser remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital, con el fin de obtener información estadística precisa, correspondiente a cada una de ellas*”, en concordancia con lo señalado en la Ley 1474 de 2011, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, viene consolidando el reporte de las entidades con el objeto de validar el grado de cumplimiento de las mismas, a partir de la información cargada en la página web de la Veeduría Distrital, en el link dispuesto para tal fin: http://redquejas.veedurriadistrital.gov.co/index.php?option=com_jdownloads&view=upload&Itemid=1287, de acuerdo con lo establecido en la Circular 006 de 2017.

A continuación se presenta dicho consolidado para el mes de marzo⁴, con el objeto de validar el grado de cumplimiento de las entidades, así:

⁴ Teniendo en cuenta la Circular 006 de 2017, que establece que las entidades pueden reportar la información a más tardar los primeros 15 días hábiles del mes siguiente, en este caso hasta el 22 de marzo de 2018.

**ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE
REQUERIMIENTOS A TRAVÉS DEL SISTEMA
DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES
ABRIL DE 2018**

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

SECTOR	ENTIDAD	MARZO				
		CIFRAS		DIFERENCIA SDQS Vr INFORME MENSUAL DE PQRS		PORCENTAJE CUMPLIMIENTO DECRETO 371/2010
		REPORTE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONES	REPORTE DE LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS	PETICIONES NO SUBIDAS POR LA ENTIDAD AL SDQS (INGRESADAS POR OTROS CANALES)	PETICIONES NO REPORTADAS POR LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS	
GESTIÓN PÚBLICA	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	4.079	4.079	N.A.	N.A.	100,0%
	Depto. Activo. del Servicio Civil	13	39	26	N.A.	33,3%
GOBIERNO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	Secretaría Distrital de Gobierno	3.393	4.465	1.072	N.A.	76,0%
	Depto. Activo Defensoría del Espacio Público - DADEP	357	568	211	N.A.	62,9%
	Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC	80	109	29	N.A.	73,4%
HACIENDA	Secretaría Distrital de Hacienda	351	783	432	N.A.	44,8%
	U.A.E. de Catastro Distrital - UAECD.	216	401	185	N.A.	53,9%
	FONCEP	2	111	109	N.A.	1,8%
	Lotería de Bogotá	18	21	3	N.A.	85,7%
PLANEACIÓN	Secretaría Distrital de Planeación	97	NO PRESENTÓ INFORME			
DESARROLLO ECONÓMICO, INDUSTRIAL Y TURISMO	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	41	175	134	N.A.	23,4%
	Instituto para la Economía Social - IPES.	336	390	54	N.A.	86,2%
	Instituto distrital de turismo-IDT	8	44	36	N.A.	18,2%
EDUCACIÓN	Secretaría de Educación del Distrito	635	NO PRESENTÓ INFORME			
	Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico - IDEP	21	32	11	N.A.	65,6%
	Universidad Distrital	620	NO PRESENTÓ INFORME			
SALUD	Secretaría Distrital de Salud	1.304	1.545	241	N.A.	84,4%
	Sub Red Sur	1.024	1.142	118	N.A.	89,7%
	Sub Red Sur Occidente	479	NO PRESENTÓ INFORME			
	Sub Red Centro Oriente	430	587	157	N.A.	73,3%
	Sub Red Norte	366	599	233	N.A.	61,1%
	Capital Salud	51	256	205	N.A.	19,9%
INTEGRACIÓN SOCIAL	Secretaría Distrital de Integración Social	1.482	1.688	206	N.A.	87,8%
	IDIPRON	40	50	10	N.A.	80,0%

**ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE
REQUERIMIENTOS A TRAVÉS DEL SISTEMA
DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES
ABRIL DE 2018**

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte	58	77	19	N.A.	75,3%
	Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDRD.	143	229	86	N.A.	62,4%
	Orquesta Filarmónica de Bogotá	4	NO PRESENTÓ INFORME			
	Instituto Distrital de Patrimonio Cultural-IDPC	116	138	22	N.A.	84,1%
	Fundación Gilberto Alzate Avendaño	83	98	15	N.A.	84,7%
	Instituto Distrital de las Artes - IDARTES	347	333	N.A.	14	96,0%
	Canal Capital	39	47	8	N.A.	83,0%
AMBIENTE	Secretaría Distrital de Ambiente	1.235	1.496	261	N.A.	82,6%
	IDIGER	29	1.076	1.047	N.A.	2,7%
	Jardín Botánico "José Celestino Mutis"	364	NO PRESENTÓ INFORME			
	Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal	60	NO PRESENTÓ INFORME			
MOVILIDAD	Secretaría Distrital de Movilidad	3.402	31.727	28.325	N.A.	10,7%
	IDU	110	1.967	1.857	N.A.	5,6%
	Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UMV	175	NO PRESENTÓ INFORME			
	-Transmilenio S.A.	546	36.385	35.839	N.A.	1,5%
	Terminal de Transporte S.A.	139	NO PRESENTÓ INFORME			
	Sistema Integrado de Movilidad SIM	81	NO PRESENTÓ INFORME			
	Metro de Bogotá S.A.	38	56	18	N.A.	67,9%
HÁBITAT	Secretaría Distrital del Hábitat.	1.177	1.337	160	N.A.	88,0%
	Caja de Vivienda Popular	300	318	18	N.A.	94,3%
	U.A.E. de Servicios Públicos UAESP	1.274	1.860	586	N.A.	68,5%
	Empresa de Renovación Urbana - ERU	28	36	8	N.A.	77,8%
	Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Bogotá - EAB	207	NO PRESENTÓ INFORME			
	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A.-ETB-ESP	30	NO PRESENTÓ INFORME			
MUJER	Secretaría de la Mujer	72	93	21	N.A.	77,4%
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	690	224	N.A.	466	32,5%
	U.A.E. Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá	9	26	17	N.A.	34,6%
GESTIÓN JURIDICA	Secretaría Jurídica Distrital	124	177	53	N.A.	70,1%
ENTES DE CONTROL	Concejo de Bogotá	45	51	6	N.A.	88,2%
	Veeduría Distrital	145	163	18	N.A.	89,0%
TOTAL		26.513	94.998	71.856	480	27,9%

De acuerdo con la información consolidada, al comparar las cifras reportadas por las entidades en el Informe mensual de PQR con lo registrado en el Sistema de Gestión de Peticiones, se observa que de las 54 entidades que deben reportar la información, sólo 42 de ellas lo realizaron para el periodo en revisión (marzo). Las cifras del Sistema, dejan ver que en éste se registraron en total 26.513 peticiones, mientras que las entidades en su "Informe mensual de PQR" reportaron como recibidas 94.998 lo cual muestra una diferencia de 71.856 peticiones⁵, llegando a un cumplimiento del 27,9%; es decir, que de la totalidad de peticiones registradas, tan sólo se subió al Sistema dicho porcentaje de las peticiones interpuestas por la ciudadanía ante la Administración Distrital.

En este punto es de gran relevancia resaltar que entidades como Secretaría Distrital de Movilidad y Transmilenio S.A. obtuvieron porcentajes de cumplimiento muy bajos (10,7% y 1,5%), afectando de manera importante el cumplimiento de todo el Distrito, dado el alto volumen de peticiones registradas por estas entidades.

Adicionalmente, es importante mencionar las entidades que no efectuaron reporte en el periodo (Secretaría Distrital de Planeación, Secretaría de Educación del Distrito, Universidad Distrital, Red Sur Occidente, Orquesta Filarmónica de Bogotá, Jardín Botánico José Celestino Mutis, Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal, UAE de Rehabilitación y mantenimiento Vial, Terminal de Transporte, Sistema Integrado de Movilidad SIM, Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá, Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá), por lo cual no fue posible verificar el cumplimiento del Decreto 371/2010, y se les hace un llamado a presentar los reportes respectivos, al igual que invitar a las demás entidades a que sigan realizando dicho informe, con el fin de realizar seguimiento y generar mejores estrategias con el fin de prestar un mejor servicio a la ciudadanía.

12. Recomendaciones

- Visibilizar las cifras correspondientes, con los sectores/entidades del Distrito Capital que presentaron en el mes de abril un número importante de peticiones en trámite, propiciando las mejoras pertinentes de acuerdo con las competencias institucionales.
- Revisar los temas más recurrentes de los cinco (5) sectores que registran mayor número de peticiones (Movilidad, Gobierno, Salud, Hábitat y Educación) y propiciar las mejoras pertinentes de acuerdo con las competencias institucionales.
- Revisar las temáticas más relevantes en el Distrito Capital ("Movilidad – Transporte – Malla vial" y "Gobierno local") y propiciar las mejoras pertinentes de acuerdo con las competencias institucionales.

⁵ Para establecer la diferencia de lo reportado por las entidades en el "Informe mensual de PQR" frente al reporte generado por el Sistema de Gestión de Peticiones se excluyen las cifras de las entidades que no presentaron el informe, así como las peticiones no reportadas por la entidad en el Informe mensual de PQR.

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

- Visibilizar con los sectores/entidades (Gobierno y Hábitat,) que presentan tiempos promedio superiores a los establecidos legalmente para dar respuesta a las peticiones, de acuerdo con las tipologías, y propiciar las mejoras pertinentes de acuerdo con las competencias institucionales.
- Hacer un llamado a las entidades que en el mes de abril presentan mayor número de peticiones vencidas (sin respuesta definitiva, sobrepasando los términos de ley establecidos desde su fecha de asignación) para que den trámite y respuesta a las peticiones, con su respectiva gestión en el Sistema de Gestión de peticiones.
- Hacer un llamado a las entidades para que a través de las Oficinas de Control Interno se capacite a los servidores(as) que interactúan con el Sistema de Gestión de Peticiones a fin de mejorar el análisis y clasificación de las peticiones ciudadanas, en lo relacionado con peticiones de veedurías ciudadanas.
- Hacer un llamado a las entidades que no cumplieron con el reporte contemplado en el Decreto 371 de 2010 (Secretaría Distrital de Planeación, Secretaría de Educación del Distrito, Universidad Distrital, Red Sur Occidente, Orquesta Filarmónica de Bogotá, Jardín Botánico José Celestino Mutis, Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal, UAE de Rehabilitación y mantenimiento Vial, Terminal de Transporte, Sistema Integrado de Movilidad SIM, Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá, Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá), a presentar los reportes de cumplimiento dentro del tiempo establecido.

Elaboró: Cifras -Oscar Mauricio Velásquez Rodríguez. Profesional Universitario
Informe: Martha Liliana Rodríguez Carrillo - Profesional Especializada
Revisó: Diana Alejandra Ospina Directora Distrital de Calidad del Servicio.